

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

No T-210-2017-CAU.- SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES: San Salvador, a las ocho horas con treinta minutos del día ocho de noviembre del año dos mil diecisiete.

Esta Superintendencia, CONSIDERANDO QUE:

I. Mediante la resolución No. T-141-2017-CAU, esta Superintendencia estableció lo siguiente:

““““(...)

- a) *Declarar que en el reclamo interpuesto por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX el veintiséis de febrero de este año, ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relacionado con los servicios facturados bajo el número 30351104, operó la presunción a favor del usuario establecida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones.*
- b) *Establecer que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., respecto a los servicios de televisión por suscripción, internet y telefonía, facturados bajo el número 30351104, deberá efectuar lo siguiente:*
 - 1) *Proveer los servicios de la forma detallada en el formulario de operaciones con el cliente con el código 1282807, con fecha dieciséis de junio de dos mil dieciséis.*
 - 2) *Corregir todas las facturas emitidas desde el mes de junio de dos mil dieciséis hasta la fecha, anulando o reintegrando según corresponda, las cantidades que excedan del cargo básico mensual de CUARENTA Y CUATRO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$44.99) más IVA y CESC, incluyendo los cargos por pago tardío;*
 - 3) *Efectuar la baja del servicio de telefonía fija contratado; y,*
 - 4) *Anular el contrato de servicios suscrito el dieciséis de octubre de dos mil dieciséis, y devolver al usuario el pagaré vinculado con el mismo.*

Lo anterior, conservando los ajustes de facturación que el usuario ha reconocido en el presente procedimiento, que ya fueron efectuados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V.

Los requerimientos antes descritos deberán ser efectuados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente al de la notificación de este proveído, con base en lo dispuesto en el artículo 63 inciso tercero de la Ley de Telecomunicaciones, debiendo para ello remitir al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a esta Superintendencia, copia de la documentación pertinente como prueba de cumplimiento.

- c) *Declarar que las pretensiones afectadas por la declaratoria de presunción a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX establecida en este proveído, relativas a los beneficios adicionales del cargo básico contratado, por el servicio de NETFLIX gratuito durante tres*

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

meses y el abono de 100 minutos mensuales a un número móvil TIGO en la modalidad prepago; fueron solventadas por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A., de C.V., mediante la anulación de la factura con fecha de vencimiento el dos de enero de este año por la cantidad de OCHENTA Y DOS 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$82.80).

d) Remitir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., copia de las notas presentadas con fecha seis y doce de junio de este año por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que respecto a las pretensiones expuestas en las mismas efectúe el trámite establecido en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones. (...)"

Dicha resolución fue notificada al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., el treinta de junio de este año.

II. El catorce de julio de este año, se recibió un escrito de la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en su calidad de Apoderada General Judicial de la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., manifestó -entre otras cosas-, lo siguiente:

"(...) Respecto a este caso, se informa que el cliente se encuentra actualmente en mora, razón por la cual para efectuar los cambios en sistema, es necesario que los servicios se encuentren activos y sin saldos pendientes.

Se adjunta detalle de facturación, en el cual se puede corroborar que se han emitido 12 Facturas de Consumo Mensual, de las cuales se debe de cancelar el valor de \$44.99 más IVA y CESC, sumando un total durante los 12 meses de \$637.08 Impuestos Incluidos. El consumidor durante el periodo solicitado ha efectuado el pago de un total de \$359.93, quedando pendiente de pago por parte del consumidor el valor de \$277.15 Impuestos incluidos. (...)

En virtud de ello, se procederá con la baja definitiva del servicio de telefonía fija asociada al número XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, cuando la cuenta se encuentra sin saldos pendientes, por lo cual solicitamos se nos informe cuando el pago se efectúe para aplicar la desconexión definitiva del servicio.

El contrato suscrito en fecha 16 de Octubre de 2016, será anulado por parte de Telemóvil, al efectuar el pago correspondiente a las facturas pendientes reflejadas en sistema, debido a que no es posible realizar ninguna modificación en los servicios mientras estos se encuentren desactivados por saldos pendientes, posterior será entregado el correspondiente finiquito para respaldo del consumidor (...)"

Consta en dicho escrito, Impresiones de Pantalla del sistema comercial del operador TELEMÓVIL.

Copia de tal documento fue remitido al usuario mediante carta con referencia SIGET/CAU-1268-T-2017-LS emitida por el Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- III. El veinticinco de agosto de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó un escrito expresando que los servicios brindados por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., fueron suspendidos en los primeros días del mes de abril de este año, y que la información enviada por dicho operador corrobora que los ajustes en las facturas no han sido efectuados, debido a que los montos detallados son diferentes a los contratados.

En ese sentido, denunció que el operador TELEMÓVIL no ha cumplido con lo ordenado en la resolución No. T-141-2017-CAU, y a la vez continua emitiendo facturas con cobros indebidos y excesivos, no obstante encontrarse suspendidos los servicios contratados, por lo que solicita se anulen las facturas por servicios no recibidos y se le indique la agencia donde el operador le entregará el finiquito por terminación del contrato, comprometiéndose a efectuar el pago de los montos pendientes -si corresponden-.

- IV. Mediante la resolución No. T-181-2017-CAU, esta Superintendencia determinó lo siguiente:

“(…)

a) *Requerir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., que en el plazo máximo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, por medio de su Apoderado o Representante Legal, remita una certificación de la información siguiente:*

- *Un detalle de los montos facturados y pagados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX entre los meses de junio de dos mil dieciséis hasta la fecha, vinculados a los servicios de televisión por suscripción, internet y telefonía, facturados bajo el número 30351104;*
- *Un detalle de los montos facturados y ajustados entre los meses de junio de dos mil dieciséis hasta la fecha, que excedían del cargo básico mensual de CUARENTA Y CUATRO 99/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$44.99) más IVA y CESC, incluyendo los cargos por pago tardío;*
- *Reporte de suspensiones y desactivaciones de los servicios facturados bajo el número 30351104, así como el origen de los mismos ocurridas desde el mes de junio de dos mil dieciséis hasta la fecha.*

Lo anterior a efecto de probar el cumplimiento de las acciones ordenadas en la resolución No. T-141-2017-CAU, emitida por esta Superintendencia.

b) *Conceder audiencia a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de este proveído, para que por medio de su Apoderado o Representante Legal, presente la documentación que compruebe, de ser el caso, que los reclamos del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentados a la SIGET con fechas seis y doce de junio de este año, remitidos como anexos de la resolución No. T-141-2017-CAU; fueron resueltos y debidamente notificados en el plazo que la Ley de Telecomunicaciones establece. (...)*”

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

- V. El veintisiete de septiembre de este año, se recibió un escrito de la licenciada XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quien actuando en la calidad antes señalada, brindó respuesta al requerimiento y audiencia otorgada en la resolución No. T-181-2017-CAU, en el sentido siguiente:

“Adjunto al presente escrito se remite CD, que contiene archivo en el cual se proporciona respuesta a cada uno de los tres puntos requeridos.

Respecto al cumplimiento de lo ordenado en la resolución T-141-2017-CAU, TELEMOVIL por medio de carta enviada el día 14 de julio de 2017 a SIGET, expuso que se hicieron los ajustes ordenados en la cuenta del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y al realizar los mismos quedaba pendiente de pago la cantidad \$ 277.15 impuestos incluidos, saldos que a la fecha aún no han sido cancelados.

No obstante, con el objetivo de dar por finalizado el presente proceso se procederá anular los saldos pendientes de pago por parte del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y dejando la cuenta a cero.”

- VI. Mediante la resolución No. T-196-2017-CAU, esta Superintendencia concedió audiencia al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, para que se manifestara respecto a lo expresado por el operador TELEMÓVIL, en el escrito presentado con fecha veintisiete de septiembre de este año.

El veintisiete de octubre de este año, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presentó una nota en la cual indicó que está de acuerdo con la propuesta hecha por la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relativa a la anulación de todos los saldos pendientes de pago y dejar la cuenta a cero, solicitando a dicho operador que gire instrucciones a las entidades de información para que sea eliminado cualquier reporte por mora en concepto de dichos servicios; cese la emisión de facturas por dichos servicios; y le indique el lugar donde puede efectuar la devolución del aparato telefónico y el equipo *router*, para la entrega del finiquito de cancelación del contrato y de la deuda vinculada al mismo.

- VII. En atención a lo expuesto por las partes, esta Superintendencia efectúa las valoraciones siguientes:

La competencia de esta Superintendencia para conocer del presente procedimiento se encuentra descrita en el artículo 1, inciso segundo de la Ley de Telecomunicaciones, en cuanto preceptúa que la SIGET será la entidad responsable de aplicar y velar por el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas en dicha Ley y su Reglamento.

En concordancia a lo anterior, el artículo 29 letra i) de la Ley de Telecomunicaciones, establece el derecho que tiene todo usuario a que los operadores resuelvan sus reclamos por el incumplimiento del contrato de los servicios de telecomunicaciones, por cobros indebidos o por cualquier otra causa de las establecidas en el artículo 98 de la misma ley, de acuerdo al procedimiento determinado en dicho cuerpo legal, debiendo entenderse como servicio de telecomunicaciones los conceptos definidos en la ley en referencia.

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

Por otra parte, esta Superintendencia forma parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, en ese sentido se retoma lo dispuesto en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor, el cual indica que *“Una vez extinguida una relación contractual, el proveedor deberá entregar el finiquito o la cancelación y las garantías, dentro del plazo máximo de 15 días contados a partir del último pago, salvo que se establezca un plazo distinto en otras leyes especial.”*

En ese sentido, con relación a los reclamos del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX contra la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., relacionados con los servicios facturados bajo el número 30351104, esta Superintendencia advierte que dicho operador indicó que: *“El contrato suscrito en fecha 16 de Octubre de 2016, será anulado por parte de Telemóvil, al efectuar el pago correspondiente a las facturas pendientes reflejadas en sistema, debido a que no es posible realizar ninguna modificación en los servicios mientras estos se encuentren desactivados por saldos pendientes, posterior será entregado el correspondiente finiquito para respaldo del consumidor”.*

Asimismo, remitió de forma magnética determinada información técnica a efecto de comprobar el cumplimiento de la resolución No. T-141-2017-CAU, y propuso que *“con el objetivo de dar por finalizado el presente proceso se procederá anular los saldos pendientes de pago por parte del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y dejando la cuenta a cero.”.*

Sobre lo anterior, el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX manifestó su conformidad con la propuesta hecha por el citado operador.

Con base a lo expuesto, así como los argumentos y documentación presentada por las partes, esta Superintendencia determina que se ha cumplido la finalidad principal contenida en el artículo 98 de la Ley de Telecomunicaciones, por lo que es pertinente declarar que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., ha resuelto a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, la pretensión contenida en sus reclamos, encontrándose pendiente que se emita y extienda el finiquito correspondiente de conformidad a lo establecido en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor

Por lo tanto, de conformidad a lo expuesto y los artículos 1, 2, 7, 29 letra i), 98 de la Ley de Telecomunicaciones, artículo 4 de la Ley de Protección al Consumidor, esta Superintendencia RESUELVE:

- a) Tener por finalizado el presente procedimiento en los términos solicitados por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, respecto a sus reclamos interpuesto ante la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., por los servicios de telecomunicaciones asociados al número 30351104.

En ese sentido, se establece que la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., procederá a: 1) La anulación de la cantidad de DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE 15/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$277.15) IVA y CECS incluidos, en concepto de saldos pendientes de pago por los servicios en referencia; 2) La baja definitiva de los servicios y terminación del contrato sin pago de penalidad alguna; y, 3) La emisión a favor del señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del finiquito o constancia

Este documento corresponde una versión pública del original, debido a la protección de datos personales que todo ente obligado debe de realizar, según el Art. 30 LAIP

correspondiente, de conformidad a lo estipulado en el artículo 26-A de la Ley de Protección al Consumidor.

- b) Remitir a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., el escrito presentado por el señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con fecha veintisiete de octubre de este año, en el cual solicita la designación de la agencia de servicio donde puede efectuar la devolución del aparato telefónico y el equipo *router*, así como la entrega del finiquito correspondiente.
- c) Notificar al señor XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX y a la sociedad TELEMÓVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V., para los efectos legales consiguientes.
- d) Remitir copia de la presente resolución al Centro de Atención al Usuario de esta Superintendencia y a la Defensoría del Consumidor.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Superintendenta General de Electricidad y Telecomunicaciones